

ترتيب كليات جامعة تشرين من حيث رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية؛ وعلاقته ببعض المتغيرات

الدكتورة ليلي شريف*

فهد حاتم**

(تاريخ الإيداع 6 / 2 / 2017. قبل للنشر في 5 / 4 / 2017)

□ ملخص □

هدف البحث إلى تحديد ترتيب كليات جامعة تشرين من حيث رضا طلبتها عن أعضاء هيئة التدريس فيها، وتحديد ما إذا كان رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية يتأثر بمتغيرات (الجنس، التخصص الدراسي للطلاب، والسنة الدراسية)، باستخدام "مقياس الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" الذي أعده الباحث. وسُجبت عينة البحث من طلبة جامعة تشرين، بكافة كلياتها، وبالطريقة الطبقية، وعددها 749 طالباً وطالبةً تتوزع حسب متغيرات البحث. وتلخصت نتائج البحث بما يلي:

. حصلت كليات الاقتصاد والتربية الرياضية وطب الأسنان على المتوسطات الأعلى في ترتيب الكليات حسب رضا طلبتها عن أعضاء الهيئة التدريسية فيها، فيما حصلت كليات الهندسة المعمارية والعلوم والآداب على المتوسطات الأدنى.

. وجود فروق بين أفراد العينة على المقياس وفقاً لمتغير الجنس، لصالح الإناث، و بين طلبة السنة الأولى وطلبة السنة الخامسة لصالح طلبة السنة الخامسة، و بين طلبة السنة الخامسة وطلبة السنة الثالثة لصالح طلبة السنة الخامسة، و بين طلبة السنة الثانية وطلبة السنة الثالثة لصالح طلبة السنة الثانية.

الكلمات المفتاحية: الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية، طلبة جامعة تشرين.

* أستاذ مساعد - قسم الإرشاد النفسي - كلية التربية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

**قائم بالأعمال - قسم الإرشاد النفسي - كلية التربية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

The order of Tishreen University Faculties in term of student's satisfaction with faculty members and its relation with some variables

Dr. Leila shrif*
Fahd Hatem **

(Received 6 / 2 / 2017. Accepted 5 / 4 / 2017)

□ ABSTRACT □

This research aimed to determine the order of Tishreen University colleges in term of satisfaction with the faculty members, and to determine whether that satisfaction affected by variables: (gender, University Specialization, and the collage year), using the "satisfaction with the faculty members " scale. A total of (749) undergraduate from Tishreen University students in all faculties, participated in this research. Search results are summarized as follows: faculties of economics and physical education and dentistry have got at the highest averages in the ranking of colleges by satisfaction with the teaching staff, while the faculties of Architecture and Literature and Sciences have got at the lower averages. and there were a differences among the members of the research sample in the scale according to the gender variable in favor of females, and there were a differences according to the collage year variable, and there were no differences according to University Specialization variable.

Key words: Satisfaction with the faculty members, Tishreen University Students

* Associate Professor, Department of the educational psychological counseling, Faculty of Education, Tishreen University, Syria.

** Academic Assistant, Department of the educational psychological counseling, Faculty of Education, Tishreen University, Syria.

مقدمة:

يعدّ موضوع رضا الطلبة أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية، وغياب رضا الطلبة يعني تدني جودة الأداء الإداري والأكاديمي للمؤسسة التعليمية، وقياس مدى رضا الطلبة عن أداء المؤسسة يعد من أهم المؤشرات التي تدل على مستوى جودة التعليم (الحسنية، 2009، 290)، حيث توصل بعض الباحثين إلى أنّ ذلك الرضا يرتبط بثبات الخبرة الإيجابية مع أعضاء الهيئة التدريسية (علاء الدين و نصار، 2008، 660). ولذلك، ولكي تكون عملية التعلّم في الجامعات ناجحة، فلا بد من بناء علاقات وروابط قوية بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة، بحيث يشعر الطلبة بحسن المعاملة والمودة من قبل أستاذتهم (أبو صاع، 2006، 3). وقد أصبح تقييم الطلبة لأعضاء هيئة التدريس والمقررات مقبولاً وخاصةً في الجامعات الأجنبية، والواقع أننا نشاهد زيادة مضطردة في استعمال عمليات التقييم هذه، وازداد عدد الجامعات التي تستخدمها من 68% سنة 1973، إلى ما نسبته 89% سنة 1986 (حسن، 2011، 514). في نفس السياق، إنّ تحقيق الرضا لدى الطلبة سوف يؤثر على تقييم الطلبة إيجابياً لكل من أعضاء الهيئة التدريسية والمنهاج، دون فقدان هيئة المدرّس وقيمتها في القاعة الدراسية (GRUBER, 2010, 18). ويرى المختصون أنّ أعضاء الهيئة التدريسية يلعبون دوراً حاسماً في الرضا عند الطلبة، باعتبارهم حلقة التواصل التعليمية الأقرب للطلاب، ولأعضاء الهيئة التدريسية تأثير بالغ الأهمية على رضا طلبة الجامعة من خلال تفاعلهم مع الطلبة (Joyce, 2009, 20-21). إنّ كلاً من تحقيق الذات، والدافعية الذاتية للتعلّم عند الطلبة يرتبطان بشكل إيجابي بعلاقة الطلبة بأعضاء الهيئة التدريسية، كما أنّ سلوك أعضاء الهيئة التدريسية في القاعة الدراسية حاسم بالنسبة لنجاح الطلبة ورضاهم الأكاديمي باعتباره يخلق إطاراً للتفاعلات المستقبلية بين المدرّس والطالب خارج القاعة الدراسية (Joyce, 2009, 22). ومن المعروف أنّه عندما يقوم أعضاء الهيئة التدريسية بتعزيز الخبرة الأكاديمية للطلبة من خلال الانخراط معهم في محادثات حول المعرفة والإمكانات المهنية، عندئذٍ سيصبح الطلبة أكثر رضا عن تجاربهم وخبراتهم في الكلية، وهناك دراسات تؤكد أنّ التفاعل بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية يرتبط بشكل إيجابي مع متوسط درجات الطلبة تحصيلياً، فكثيراً ما يُصاب الطلبة بالإحباط عندما يلاحظون أسلوباً يتصف بالتعالّي من قبل أعضاء الهيئة التدريسية، وهذا ما دفع البعض إلى اقتراح أساليب بديلة تتصف بأنها غير رسمية في العلاقة بين المدرّس والطالب داخل القاعة الدراسية والتي تساعد على عدم إحساس الطالب بمشاعر من الخوف من المدرّس (Joyce, 2009, 22). إنّ أحد أهم العوامل التي من شأنها أن تؤثر على الدافع إلى التعلّم لدى الطلبة هو إشباع حاجات المتعلّمين الأساسية المتعلقة بكفاية أعضاء هيئة التدريس، وقدرتهم على توفير كافة الوسائل لتسهيل العملية التعليمية وتوجيهها من جهة، ومتابعة المستجدات على الصعيد التقني والمعرفي من جهةٍ أخرى (صوالحة، 2013، 414).

مشكلة البحث:

من خلال خبرة الباحث العملية كعضو هيئة تعليمية في جامعة تشرين، فإنّ مركز ضمان الجودة في الجامعة يقوم بشكل سنوي بتوزيع استمارات على الطلبة من أجل تقييم العملية التعليمية في الكليات، ويُعتبر عضو الهيئة التعليمية جزءاً من هذه العملية، وهذا يُعتبر مؤشراً واضحاً على رغبة إدارة الجامعة في تقييم نواحي الجودة وتعزيزها من جهة، ونواحي الخلل وتصويبها من جهةٍ أخرى، وبالتالي تحقيق أعلى درجة من الرضا الأكاديمي لهؤلاء الطلبة. والرضا الأكاديمي للطلبة يعتمد على خبرات أعضاء هيئة التدريس واهتمامهم بالطلبة ودعمهم لهم، وتوصلت الكليات إلى فكرة مهمة تُثبت أنّ الطلبة يقدرون خبرة أعضاء هيئة التدريس، ورعايتهم واهتمامهم بهم (Joyce, 2009, 17-18). إنّ درجة التفاعل التربوي بين

أقطاب العلاقة التربوية مؤشراً إلى سلامة العمل التربوي وفاعليته، ومؤشراً على مدى تأدية هذه المؤسسة لوظيفتها ومهمتها على نحو سليم ومعافى، والمقصود بالتفاعل التربوي درجة التوافق والانسجام والتكامل بين أطراف العملية التربوية، وعلى الخصوص بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة (وظفة، 1993، 87). وفي نفس السياق، فإن العديد من الدراسات قد تناولت موضوع الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية مجالاً لها، وتوصلت إلى نتائج إيجابية في كثير من الأحيان فيما يتعلق بهذا الموضوع، كدراسة كيماي، Kimani (2011). وتعتبر المرحلة الجامعية تجربة جديدة للطلبة، تختلف عن التجارب التعليمية السابقة، فكثيراً ما يتعرض طلبة الجامعة إلى مشكلات تسهم في إعاقة تكييفهم ومن هذه المشكلات النفسية المشكلات الاجتماعية كصعوبة تكوين علاقات إيجابية مع الأساتذة والطلبة (الرفوع، 2004، 121)، وكثيراً هي الدراسات التي توصلت إلى نتائج مهمة تتعلق بالمشكلات التي قد تسود أحياناً علاقة الطلبة مع أعضاء هيئة التدريس، كدراسة الدمياطي (2010). ولطبيعة العلاقة بين الطلبة من جهة و أعضاء الهيئة التدريسية من جهة أخرى الكثير من المتغيرات التي تؤثر فيها، وقد توصلت دراسات كثيرة من خلال نتائجها إلى الإشارة إلى تلك المتغيرات، فقد أثبتت نتائج إحدى الدراسات أن طلبة السنة الأولى في المرحلة الجامعية هم أقل رضاً عن أعضاء الهيئة التدريسية من طلبة السنوات الأكبر الذين يبحثون عن علاقات تتميز بالقرب والتواصل والتفاعل مع المدرسين (Joyce, 2009, 22)، كما توصلت دراسة صوالحة (2013)، إلى نتائج تتعلق بتأثير السنة الدراسية على رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية. ومن ناحية أخرى، فقد يلعب أيضاً التخصص الدراسي للطلاب دوراً في درجة رضا الطلبة عن المدرسين، كدراسة أبو صاع (2006) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مشكلات الاتصال الأكاديمي بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بين طلبة الكليات الإنسانية وطلبة العلمية ولصالح طلبة الكليات الإنسانية. كما أشارت نتائج دراسات أخرى إلى أن جنس الطالب كونها (ذكر ام أنثى) يؤثر في درجة الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية، كدراسة صوالحة (2013).

ومن هنا فإن مشكلة البحث تتلخص بالإجابة عن السؤالين التاليين:

- ما هو ترتيب كليات جامعة تشرين من حيث درجة رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية؟
- هل يتأثر (الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية) لدى طلبة جامعة تشرين بمتغيرات (الجنس، التخصص الدراسي الذي يدرسه الطالب، والسنة الدراسية للطلاب)؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث: يمكن تحديد أهمية البحث الحالي في النقاط التالية:

إنّ قياس درجة الرضا عند الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية بحد ذاته أمراً ملحاً وغاية في الأهمية، حيث أنّ هذا القياس سيحدد بشكل موضوعي مدى إدراك الطلبة لكل ما يخصّ علاقتهم بأعضاء الهيئة التدريسية، وهذا ما يوفّر نظرة نقدية لعضو الهيئة التدريسية من قبل الطالب نحو ما يخصّ كل ما من شأنه أن يطور العملية التعليمية من جهة، أو ما يؤدي إلى قصورها من جهة ثانية.

يساير هذا البحث خطة وزارة التعليم العالي في تحقيق برنامج الجودة الشاملة، من خلال تبيان إدراك رضا

الطلبة عن أعضاء هيئة التدريس والذي يُعتبر من بنود تحقيق الجودة الشاملة في الجامعات.

يتناول البحث الحالي وبشكل موضوعي وصريح مدى رضا الطلبة عن أداء أعضاء هيئة التدريس، ما يوفّر

فرصة جيدة لإجراء أبحاث مماثلة في الجامعات الأخرى في سوريا.

أهداف البحث: يسعى البحث الحالي إلى تحقيق ما يلي:

- تحديد ترتيب كليات جامعة تشرين من حيث رضا طلبة هذه الكليات عن أعضاء الهيئة التدريسية.

. تحديد ما إذا كان الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية عند طلبة الجامعة يتأثر بمتغيرات (الجنس، التخصص الدراسي الذي يدرسه الطالب، والسنة الدراسية للطالب).

أسئلة البحث:

- 1- ما هو ترتيب كليّات جامعة تشرين من حيث درجة الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية ؟
- 2- هل يتأثر رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تشرين بمتغيرات (الجنس، التخصص الدراسي، السنة الدراسية للطالب)؟

فرضيات البحث:

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير الجنس (ذكر - أنثى).

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير نوع التخصص الدراسي الذي يدرسه الطالب (نظري - تطبيقي).

. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير السنة الدراسية.

الدراسات السابقة:

دراسة أبو صاع (2006)، مصر، مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا (الماجستير)، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم، وبيان أثر كل من الجنس والكلية المسجل فيها الطالب وعدد السنوات التي قضاها الطالب في برنامج الماجستير على تلك المشكلات. وتم اختيار عينة من طلبة الماجستير المسجلين في جامعة النجاح وجامعة بير زيت وجامعة القدس أبو ديس، وكان اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية بلغت 297 طالباً وطالبة في برنامج الدراسات العليا (الماجستير) والتي تمثل 10% من أفراد مجتمع الدراسة. استخدم الباحث استبانة مكونة من 43 عبارة موزعة على أربع مجالات وهي: (التنظيمية، والفنية، والنفسية والاجتماعية، والمادية)، وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة وجود المشكلة. ومن أهم نتائج الدراسة والتي تتعلق بموضوع البحث الحالي، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مشكلات الاتصال الأكاديمي بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مشكلات الاتصال الأكاديمي بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بين طلبة الكليات الإنسانية وطلبة العلمية ولصالح طلبة الكليات الإنسانية.

دراسة الدمياطي (2010)، السعودية، بعنوان المشكلات الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الأداء - دراسة ميدانية.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع المشكلات الأكاديمية التي تواجهها طالبات جامعة طيبة، والتعرف إلى ترتيب المشكلات الأكاديمية للطالبات. وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 384 طالبة، من طالبات جامعة طيبة في جميع التخصصات بالكليات بشطر الطالبات (كلية التربية، كلية العلوم، كلية علوم الحاسبات، كلية الطب، كلية المجتمع، كلية العلوم الطبية التطبيقية)، وقد تم اختيارها بالطريقة العشوائية الطبقية. استخدمت الدراسة الاستبانة لرصد المشكلات

الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة، وأسبابها. ومن نتائج الدراسة والتي تتعلق بموضوع البحث الحالي هي أنّ المشكلات الأكاديمية المتعلقة بأعضاء هيئة التدريس احتلت المرتبة الثانية بعد المشكلات الأكاديمية المتعلقة بالمقررات الدراسية التي احتلت المرتبة الأولى.

دراسة غروبير وآخرون (2010)، Gruber, and others, Poland، Examining student satisfaction with higher education services: using a new measurement tool، دراسة رضا الطلبة عن خدمات التعليم العالي باستخدام أداة جديدة.

هدفت الدراسة إلى معرفة الطريقة التي يرى بها الطلبة الخدمات التي تقدّم لهم في جامعة التربية في ألمانيا، ومدى رضاهم عنها من وجهة نظرهم. تم استخدام استمارة لقياس رضا الطلبة عن الخدمات التي تقدّمها الجامعة، وتقيس هذه الاستمارة خمسة عشر بُعداً تغطي معظم جوانب الحياة الطلابية، وأحد مجالاتها أعضاء الهيئة التدريسية ودعمهم للطلبة. وتألّفت عينة البحث من 918 طالباً وطالبة، واستُخدم مقياس ليكرت الخماسي عند تصميم الاستمارة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي تتعلق بموضوع البحث الحالي: التأكيد على الدور الهام لأعضاء الهيئة التدريسية، وإلى أنّ جودة المدرّس المحاضر هي العامل الأهم الذي يحقّق نوعية تعليم عالي الجودة، وأنّ أعضاء الهيئة التدريسية يشكّلون الجهات الفاعلة الرئيسية في العمل في الجامعة، كما أظهرت نتائج الدراسة أنّ بُعد الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية يرتبط بشكل كبير مع متغيّر الرضا العام عن الجامعة.

دراسة عمرو، نعمان؛ بنات، بسام؛ مخلوف، شاديا (2011)، فلسطين، المشاكل الدراسية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى المشاكل الدراسية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات: (الجنس، المستوى الدراسي). وتكوّنت عينة الدراسة من 1933 طالباً وطالبة من جميع طلبة جامعة القدس المفتوحة بكافة مناطقها التعليمية ومراكزها الدراسية المنتشرة في الضفة الغربية وقطاع غزة، تمّ اختيارها بالطريقة الطبقية العشوائية. وقد استخدمت الدراسة أسلوب المسح بالعينة والاستبانة كأداة لجمع البيانات، وهي استبانة لرصد المشاكل الدراسية لدى طلبة الجامعات، والتي تكوّنت من 75 عبارة، تم توزيعها على سبعة أبعاد ومن أبعادها المشاكل الدراسية التي تتعلق بأعضاء الهيئة التدريسية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة والتي تتعلق بالبحث الحالي أنّ الطلبة يعانون وبشكل واضح من مشكلات العلاقة مع بعض المدرّسين، مثل عدم الاهتمام بمشاعر الطلبة، وعدم العدالة في التقييم، وتعكس هذه المشكلات ضعف العلاقة مع المدرّسين والتواصل معهم.

دراسة كيماني Kimani (2011)، Kenya، Comparative Analysis of Business Students' Perceptions of Service Quality Offered in Kenyan Universities (دراسة تحليلية مقارنة لدى طلبة إدارة الأعمال لجودة الخدمة المقدّمة في الجامعات الكينية).

هدفت الدراسة إلى التحقق من كيفية إدراك طلبة كلية إدارة الأعمال في الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة لنوعية الخدمات التي تقدّمها الجامعة للطلبة، من خلال فهم مختلف عوامل وأبعاد جودة الخدمات المقدّمة للطلبة والتي ستؤثر على تصوراتهم في إطار الإعداد الأكاديمي. وقد تمّت المقارنة بين جامعتين من الجامعات الحكومية، وجامعتين من الجامعات الخاصة الموجودة في الريف والمدينة في كينيا. وكأداة بحث قد تمّ تصميم استبانة تقيس إدراك طلبة كلية إدارة الأعمال لجودة الخدمات التي تقدّمها الجامعة، وتألّفت الاستبانة من 73 عبارة يتعلق قسم منها بالرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية. وتكوّنت عينة الدراسة من 424 من طلبة الجامعات آنفة الذكر. ومن أهم نتائج الدراسة والتي

تتعلق بموضوع البحث الحالي أن أعضاء الهيئة التدريسية يمتلكون درجة عالية من الخبرة في مجالات تخصصاتهم، ويتعاملون بطريقة محترمة مع الطلبة، ويقدمون الرعاية لهم، وهم على درجة عالية من المهنية، وأن مواقفهم نحو الطلبة تنصّف بالإيجابية، فهم يتواصلون مع الطلبة بشكل جيد في القاعة الدراسية، وعلى استعداد دائم لتقديم المساعدة للطلبة، ولتخصيص الوقت الكافي للطلبة من أجل التحوار معهم، ويوفّر أعضاء هيئة التدريس الاتصال بهم عبر الهاتف بسهولة من قبل الطلبة، كما يحترمون خصوصية الطلبة.

دراسة القريب (2012)، فلسطين، واقع الاتصال الأكاديمي في جامعة النجاح الوطنية وعلاقته بالرضا عن الحياة الجامعية من وجهات نظر الطلبة.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تأثير المتغيرات المستقلة على الاتصال الأكاديمي بين طلبة جامعة النجاح الوطنية وأعضاء الهيئة التدريسية فيها وعلاقته بالرضا عن الحياة الجامعية من وجهة نظر الطلبة، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الطبقية العشوائية ممثلة لعدد الطلبة في جامعة النجاح الوطنية، وبلغت (1022) طالباً وطالبة. وقد استخدمت الباحثة الاستبانة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وقد تضمنت الاستبانة محوراً خاصاً بالرضا عن أعضاء هيئة التدريس. وأشارت إحدى نتائج الدراسة إلى وجود فروق في متوسطات استجابات الطلبة في الرضا عن أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث.

دراسة صالحة (2012)، الأردن، اتجاهات طلبة معلم الصف في جامعة جرش نحو تخصصهم الأكاديمي وعلاقتها ببعض المتغيرات.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى اتجاهات طلبة تخصص معلم الصف في كلية العلوم التربوية في جامعة جرش الخاصة نحو أعضاء الهيئة التدريسية، والتعرف إلى مدى اختلاف هذه الاتجاهات في ضوء متغيرات: الجنس، المستوى الدراسي. وتكوّنت عينة الدراسة من 165 طالباً وطالبة من طلبة بكالوريوس معلم الصف في كلية العلوم التربوية في جامعة جرش، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، يمثلون مستويات متغيرات الدراسة. وقام الباحثان باستخدام مقياس الاتجاهات نحو التخصص الأكاديمي، ويتكوّن المقياس من 50 عبارة، موزعة على أربعة مجالات وهي: الاتجاهات نحو دراسة التخصص، تخصص معلم الصف وأهميته في المجتمع والحياة العامة، الاتجاهات نحو المدرسين، ونحو الخطة الدراسية لتخصص معلم الصف. ومن أهم نتائج الدراسة والتي تتعلق بالبحث الحالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطين الحسابيين لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مجال (الاتجاهات نحو أعضاء الهيئة التدريسية) تُعزى لأثر متغير الجنس لصالح الإناث.

دراسة صالحة (2013)، الأردن، دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقق هذه الحاجات.

هدفت الدراسة إلى معرفة أهمية الحاجات الأكاديمية من وجهة نظر طلبة جامعة عمان الأهلية، ومدى رضاهم عن تحقيقها من وجهة نظرهم، وقد بلغ عدد أفراد عينة البحث 365 طالباً وطالبة من طلبة جامعة عمان الأهلية، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية. وتم تطبيق استبانة تكونت من (27) عبارة موزعة على أربع مجالات يقيس أحدها الحاجات التي تتعلق بالهيئة التدريسية، ومن أهم نتائج الدراسة والتي تتعلق بالبحث الحالي أنه لا توجد فروق في مستوى الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية يتعلّق بمتغيري الجنس والسنة الدراسية.

دراسة سويني، (2016) Sweeney، Irelan، (A predictive model of student satisfaction)، (نموذج تنبؤي لرضا الطلبة).

هدفت الدراسة إلى الحصول على فهم أكبر للعوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الأكاديمي عند طلبة السنة الثالثة في جامعات إيرلندا. وهي دراسة مسحية شملت 10110 طالباً وطالبة. وكأداة بحث استخدمت الدراسة النموذج التنبؤي للرضا عن الطلبة الذي يتم تطبيقه على طلبة السنة الثالثة في الجامعات الإيرلندية، والذي يتكون من مجموعة مجالات، أحدها الرضا عن المدرسين، ومن أهم نتائج الدراسة الحالية والتي تتعلق بالبحث الحالي: لقد أبرزت هذه الدراسة أهمية جودة التدريس، وأعضاء الهيئة التدريسية، كعوامل هامة من العوامل التي تنبئ بالرضا الأكاديمي لدى الطلبة، ولذلك فإنه لمن المهم أن يتم ضمان الرضا عن هذين العاملين. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين أداء أعضاء الهيئة التدريسية ورضا الطلبة.

التعليق على الدراسات السابقة: إن جميع الدراسات التي تم الرجوع قد أكدت على الدور الهام للعلاقة الإيجابية بين أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة في تحسين العملية التعليمية، وأن الصفة السلبية التي تسود تلك العلاقة أحياناً ستعكس سلباً على درجة الرضا الأكاديمي والرضا العام لدى الطلبة عن الجامعة، ما سيؤثر بدوره على جودة التعليم العالي، وخصوصاً أن عضو الهيئة التدريسية هو إحدى أهم الدعائم التي تركز عليها جودة العملية التعليمية.

الجانب النظري:

الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية:

ويشير هذا المصطلح إلى قدرة الطالب على التعامل مع المدرسين، واتجاهاته نحوهم، ويعكس الثقة والاحترام المتبادل بينه وبينهم (يونسي، 2012، 158). إن الأسلوب الذي يقدم به أعضاء الهيئة التدريسية أنفسهم يؤثر بشكلٍ بالغ في الطلبة، فالكثير من الدراسات أثبتت أن السلطة التي يتمتع بها ويستخدمها عضو الهيئة التدريسية تحول دون تحقيق المشاركة الفعالة للطلبة في القاعة الدراسية، وتوصي تلك الدراسات المدرسين بالتعامل مع الطلبة في القاعة الدراسية بشكلٍ مختلف وبطريقة غير رسمية، مما يعزز خلق بيئة تعليمية تساعد على تحقيق مشاركة وتفاعل الطلبة مع المدرسين، حيث أن نظرة الطلبة للمدرس كخبير ومختص وصاحب سلطة يعيق مشاركتهم في التعلم، ويقال من أمكانية رضاهم عن خبراتهم التعليمية، وذلك لأنهم يطورون إحساساً بالخوف تجاه المدرسين الذين يعطون هذا الانطباع (Joyce, 2009, 20). وعن العلاقة بين الطالب والأستاذ الجامعي، فقد عرض عبد الرحمن عيسوي لصفات الأستاذ التي يرغب فيها الطلاب، ومن هذه الصفات: احترام شخصية الطالب، سعة الأفق والإلمام بالأوضاع الجارية، التعاون والتعاطف مع الطلاب، غزارة المعلومات، تكوين صداقات مع الطلاب، نقل المعلومات بسهولة ويسر، فهم شخصية الطلاب ودوافعهم، العدل في تقويم أعمال الطلاب، الإيمان بقيمة مهنته، حب مهنة التدريس والميل إليها، له شخصية جذابة (الشامي، 1994، 107). ولا بد من التنويه إلى الظرف الراهن الذي يمر به بلدنا، وما يرافق هذا الظرف من اضطرابات على الأصعدة كافة، والتي يُعتبر مجال التعليم والتدريس بكل مراحلها هو أهمها، حيث توصلت إحدى الدراسات إلى أنه وفي الأوقات المضطربة (غير الاعتيادية)، يُعتبر أعضاء الهيئة التدريسية النخبة التي يمكن الاعتماد عليها داخل مؤسسات التعليم العالي، حيث أنهم يلعبون دوراً رئيسياً في تحقيق أهداف المؤسسة، فأعضاء الهيئة التدريسية يلعبون الدور الفكري التنظيمي الأساسي والحاسم في المؤسسة، فمهنة التدريس تعتبر المهنة الأرفع من بين المهن التي تشكل القوة العاملة في مؤسسات التعليم العالي، كما وتشكل التنظيمات الرئيسية التي تسهم في خدمة المجتمع والأجيال، وتضمن حفظ ونشر المعرفة، وتتحمّل مسؤولية تحسين المعرفة العامة، ومن هنا تُعتبر هذه المهنة غاية في الأهمية في المجتمع (Turner, 2011, 199). وهذا ما يزيد من ضرورة الاهتمام بكافة أشكال النتائج الذي

سحقه أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات، سواء كان هذا النتاج علمياً، فكرياً، أخلاقياً، ثقافياً، أو اجتماعياً، ما يوفر فرصة لمساعدة الطلبة على فهم واقع الأزمة التي نمر بها، وتحقيق أعلى مستوى من الفهم للظرف الزاهر من أجل بناء جيلٍ واعٍ خلاق قادر على بناء مجتمع يساير المجتمعات المتطورة في كل المجالات. وفي هذا السياق، يمكن لأعضاء الهيئة التدريسية، وفي حال تلقوا الدعم المناسب، بناء مكانة مرموقة لأنفسهم، وللمؤسسة التي يعملون بها كالكليات أو الجامعات على الصعيدين المحلي والدولي، وحسب تخصصاتهم الأكاديمية (Turner, 2011, 199). إن لطبيعة العلاقة بين الطالب وعضو الهيئة التدريسية دور بارز في تحقيق الرضا الأكاديمي للطلاب في الكلية التي يدرس فيها، وقد أشارت إلى ذلك دراسة عمرو؛ بنات؛ ومخولف (2011)، والتي أظهرت نتائجها أن الطلبة يعانون بشكل واضح من مشكلات العلاقة مع بعض المدرسين، مثل عدم الاهتمام بمشاعر الطلبة، وعدم العدالة في التقييم، وتعكس هذه المشكلات ضعف العلاقة مع المدرسين والتواصل معهم. كما ولطريقة التدريس التي يستخدمها المدرس في القاعة الدراسية أيضاً دورٌ فعّال، فقد وجدت دراسة شملت 14 بلداً من كل أنحاء العالم أن الرضا الأكاديمي يتأثر بطرق تدريس المقررات الدراسية (Turner, 2011, 202). إن لأداء أعضاء الهيئة التدريسية، بأدوارهم التي يلعبونها كمدرسين، وباحثين، ومدراء، يسهمون وبشكل كبير في تحديد نجاح الطالب، كما ويؤثرون بشكل ملحوظ على التعلم لدى الطالب (Turner, 2011, 199)، لئلا أن الخبرات التي يجب أن يكتسبها الطلبة، والتي تُحدث أثراً كبيراً في الطالب والحياة الجامعية، هي توافر فرص التفاعل والتواصل مع أعضاء الهيئة التدريسية، ففي جامعة ستانفورد تم تطبيق برنامج يتطلب تفاعل الطلبة والأساتذة لتحسين العملية التعليمية، وكان من ضمن إجراءاته توفير وقت أطول للحوار بين الطلبة والأساتذة وللحاضرات المكتتبية (حسن، 2011، 516). كما أن للعلاقة بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية أهمية بالغة في نجاح الطالب، وأن المزيد من التواصل بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية سيرجع متابعة الطلبة في الجامعة دون حالات تسرب (Sweeney، 2016، 9).

المعالجات الإحصائية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على المقياس. - اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent t-test). - تحليل التباين الأحادي "أنوفا" (One-Way ANOVA).

أداة البحث: لتحقيق أهداف هذا البحث وللتحقق من فرضياته تم استخدام "مقياس الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" المأخوذ من مقياس "الرضا الأكاديمي لطلبة الجامعة" والذي أعده الباحث وأجرى عليه دراسات الصدق والثبات بحيث أصبح المقياس صالحاً للتطبيق على طلبة الجامعة.

ويتألف المقياس من (26) عبارة، تقيس كل عبارة ناحية من نواحي رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية في الكلية التي يدرس فيها الطالب، وأمام كل عبارة من عبارات المقياس ثلاثة احتمالات تسمح للطلبة "أفراد العينة" في كل عبارة أن يختاروا واحداً من هذه الاحتمالات، وهي: (أوافق)، (متردد)، (لا أوافق)، وكان توزيع الدرجات على عبارات المقياس بإعطاء درجة (3) عندما يضع الطالب إشارة في عمود (أوافق)، و(درجتان) عندما يضع إشارة في عمود (متردد)، و(درجة واحدة) عندما يضع الطالب إشارة في عمود (لا أوافق). وكانت الدرجة الكلية للمقياس هي (78)، والدرجة الدنيا هي (26).

إجراءات الصدق والثبات: أولاً: صدق المقياس: تم التحقق من صدق المقياس بعرضه على مجموعة من السادة المحكمين المختصين في مجال التربية وعلم النفس، والذين أجمعوا على مناسبة العبارات من حيث معناها والهدف الموضوعية لأجله. ثانياً: ثبات المقياس: لدراسة ثبات المقياس، تم استخدام طريقتين لحسابه، الطريقة الأولى

هي ألفا كرونباخ، (Alpha Cronbach) لحساب الاتساق الداخلي لبنود المقياس، وبلغت نسبة الثبات (0.855)، وهذا يدل على درجة عالية من الثبات، وفي الطريقة الثانية تم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية، وذلك بحساب معامل الارتباط بين قسمي المقياس بعد تقسيمه إلى قسمين، وبلغت قيمة معامل الارتباط بطريقة التجزئة النصفية (0.686)، وهي درجة ثبات مقبولة ليكون المقياس صالحاً للتطبيق، ولتحقيق أهداف البحث.

حدود البحث: 1- الحدود الزمنية: تم إجراء هذا البحث في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2015-2016. 2- الحدود المكانية: كليات جامعة تشرين. 3- الحدود البشرية: شملت الحدود البشرية للبحث كل طلبة جامعة تشرين بكافة كلياتها.

منهج البحث: استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع البحث من خلال جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث والأبحاث والدراسات وتحليل هذه المعلومات والبيانات إحصائياً للوصول إلى النتائج.

عينة البحث: تم سحب عينة البحث من طلبة جامعة تشرين، من كافة كليات الجامعة، وبالطريقة الطبقية، وقد بلغ عدد أفراد العينة 749 طالباً وطالبة، وتوزع عينة البحث حسب متغيرات البحث كما هو واضح في الجدول (1)

الجدول (1) توزع عينة البحث حسب متغيرات البحث

المتغير	الجنس		السنة الدراسية				التخصص الدراسي		
	الذكور	الإناث	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة	نظري	تطبيقي
العدد	291	458	119	296	159	130	45	243	506
	749		749				749		

مصطلحات البحث: (الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية): ويُعرف الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية إجرائياً بأنه الدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس (الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية).

نتائج البحث: أولاً: الإجابة عن سؤال البحث: ما هو ترتيب كليات جامعة تشرين من حيث درجة رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية؟

الجدول (2) ترتيب كليات جامعة تشرين من حيث درجة رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية

م	الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الاقتصاد	86	62.02	7.99
2	طب الأسنان	29	61.13	5.09
3	التربية الرياضية	34	60.88	7.53
4	التربية	63	60.52	8.80
5	طب بشري	24	59.91	6.94
6	الصيدلة	25	59.76	6.08
7	المعلوماتية	62	59.01	9.60
8	الحقوق	50	58.84	10.41

9	التمريض	38	58.63	9.10
10	الزراعة	56	58.21	8.34
11	الهندسة المدنية	49	57.97	8.08
12	الهيك	49	56.65	10.10
13	هندسة العمارة	36	55.83	7.78
14	العلوم	94	54.06	9.378
15	الآداب	54	53.5	10.11

نلاحظ من الجدول (2) والذي يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الطلبة على مقياس الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية كأحد محاور الرضا الأكاديمي لدى طلبة الجامعة أن كلية الاقتصاد قد حصلت على المرتبة الأولى في ترتيب الكليات على مقياس الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية كأحد محاور الرضا الأكاديمي لدى طلبة الجامعة، وقد يعود السبب في حصول كلية الاقتصاد على المرتبة الأولى من حيث درجة الرضا الأكاديمي عن أعضاء الهيئة التدريسية هو أن معظم أعضاء الهيئة التدريسية هم من الأعضاء العائدين حديثاً من الإيفاد، ما يسمح بدرجة من التقارب العمري والفكري بين الطلبة والمدرّسين، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فقد يتيح البناء الجديد للكلية والذي يراعي بشكل مدروس ومنظم طريقة توزيع القاعات الدراسية وحجمها، يتيح طريقة أفضل لاستيعاب أعداد الطلبة بطريقة تسمح لهم بالتفاعل مع المدرّسين، ما يسمح بإمكانية تواصل أفضل بين الطلبة والمدرّسين. وبالنسبة لكلية طب الأسنان، التي حصلت بدورها على المرتبة الثانية، فإنّ قسماً كبيراً من وقت الطالب في كلية طب الأسنان، يتم قضاءه في المخابر التي تتيح إمكانية تواصل أكبر بين المدرّس والطالب مقارنة بالمحاضرات النظرية التي تجمع عدداً كبيراً من الطلبة في القاعة الدراسية الواحدة، ما يسمح بدوره بدرجة أفضل من التفاعل بين الطلبة والمدرّسين، ويتيح كسر الحاجز الرسمي بين طرفي العملية التعليمية، وهو أمرٌ ضروري برأي الباحث من أجل بناء علاقة تسودها المودة والاحترام بين الطرفين. كما نلاحظ أيضاً أنّ كلية التربية الرياضية قد حصلت على المرتبة الثالثة في ترتيب الكليات من حيث درجة رضا طلبتها عن أعضاء الهيئة التدريسية، وقد يكون تفسير ذلك من وجهة نظر الباحث إلى أنّ الطبيعة الخاصة لكلية التربية الرياضية من حيث طبيعة المواد فيها والتي تتطلب إعطاء الوقت الأكبر للتمرينات العملية والميدانية، وهذا ما يسمح بالانخراط بنسبة أكبر بين الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية، ما يتيح إمكانية بدرجة أكبر للتفاعل بين المدرّس والطالب. بينما حصلت كلية الآداب على المرتبة الأخيرة، وقد يعود السبب في ذلك برأي الباحث إلى أنّ العدد الكبير للطلبة في كلية الآداب قد يقف عائقاً يحول دون تحقيق مجموعة من الأهداف التعليمية، كإقامة علاقات تواصل ما بين الطالب والمدرّس، أو عدم قدرة المدرّس على إتاحة الوقت الكافي للاستماع، ولمناقشة قضايا الطلبة.

ثانياً: الإجابة عن فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير الجنس (ذكر - أنثى).

الجدول (3) اختبار ت لدلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس.

الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	د.ح	ت	مستوى الدلالة	القرار
الهيئة التدريسية	ذكور	291	56.42	9.10	747	4.35	0.000	دال عند 0.01
	إناث	458	59.36	8.90				

نلاحظ من قراءة الجدول (3) أن مستوى الدلالة (0.000) هو أصغر من 0.05، وبالتالي توجد فروق بين متوسطي المجموعتين، أي توجد فروق بين أفراد العينة على مقياس "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير الجنس، لصالح الإناث اللواتي حصلن على متوسط أعلى من متوسط مجموعة الذكور كما هو واضح في نفس الجدول. وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسات كل من القريب (2012)، والتي أشارت إلى وجود فروق في متوسطات استجابات الطلبة في الرضا عن أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، ونتائج دراسة صوالحة (2012)، التي أشارت إلى وجود فروق بين استجابات الطلبة على عبارات مجال (الاتجاهات نحو أعضاء الهيئة التدريسية) تُعزى لأثر متغير الجنس لصالح الإناث. بينما تتعارض هذه النتيجة مع مع نتيجة دراسة صوالحة (2103)، التي أشارت إلى أنه لا توجد فروق في مستوى الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بمتغير الجنس. ويعزو الباحث السبب في ملاحظة تلك الفروق لصالح الإناث إلى أن الإناث أكثر التزاماً بحضور المحاضرات، وأكثر اهتماماً بمعرفة كل ما يتعلق بالمقررات الدراسية، ما يدفعهن للتفاعل بدرجة أكبر مع أعضاء الهيئة التدريسية مقارنة بالذكور، الذين لا يُظهرون نفس طبيعة الالتزام الذي تظهره الإناث.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير نوع التخصص الدراسي الذي يدرسه الطالب (نظري- تطبيقي).

الجدول (4) اختبار ت لدلالة الفروق وفقاً لمتغير نوع التخصص الدراسي الذي يدرسه الطالب (نظري- تطبيقي).

الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية	التخصص الدراسي	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	د.ح	ت	مستوى الدلالة	القرار
الهيئة التدريسية	نظري	243	58.23	9.7	747	0.016	0.98	غير دال
	تطبيقي	506	58.21	8.7				

نلاحظ من قراءة الجدول (4) أن مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد فروق بين متوسطي المجموعتين، أي لا توجد فروق بين أفراد العينة على مقياس "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير نوع التخصص الدراسي الذي يدرسه الطالب (نظري- تطبيقي). وتتعارض هذه النتيجة مع نتيجة دراسة أبو صاع (2006)، التي توصلت إلى وجود فروق في مشكلات الاتصال الأكاديمي بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس بين طلبة الكليات الإنسانية وطلبة العلمية ولصالح طلبة الكليات الإنسانية. ويرأى الباحث قد يرجع السبب في عدم وجود فروق بين طلبة التخصصين (النظري والتطبيقي)، بالنسبة للرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية إلى التشابه النسبي من حيث طبيعة المواد الدراسية في كلا التخصصين، فعلى سبيل المثال، إن معظم المواد في كلا التخصصين تحتوي على جانب عملي، أو حلقات بحث، وهذا أحد أوجه التشابه الذي يعطي فرص تفاعل بين المدرس والطالب

بغض النظر عن التخصص نظرياً كان أم تطبيقياً، ومن جهة ثانية فإنّ هذا التشابه في طبيعة المواد قد يعكس أيضاً تشابهاً في طرائق التدريس التي يستخدمها المدرسون في كلا الاختصاصين، ما يتيح بدوره فرصة لعدم وجود فروق في درجة رضا الطلبة عن المدرسين في كلا التخصصين.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير السنة الدراسية للطلاب.

الجدول (5)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد العينة حسب السنة الدراسية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الأفراد	السنة الدراسية	المتغير
9.11737	57.2605	119	السنة الأولى	الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية
8.52669	58.7736	296	السنة الثانية	
9.96373	56.9497	159	السنة الثالثة	
9.29054	58.3769	130	السنة الرابعة	
8.13410	61.2000	45	السنة الخامسة	
9.09308	58.2230	749	المجموع	

الجدول (6)، نتائج تحليل التباين الأحادي (أنوفا) للفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير السنة الدراسية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
السنة الدراسية	بين المجموعات	859.678	4	214.919	2.622	0.034
	داخل المجموعات	60988.087	744	81.973		
	المجموع	61847.765	748			

الجدول (7) المقارنات البعدية للتعرف إلى اتجاه الفروق بين المجموعات

المتغير	1	2	الفروق بين المتوسطين	مستوى الدلالة	القرار
الرضا عن المدرسين	السنة 1	السنة 2	-1.51	0.124	غير دال
		السنة 3	.310	0.777	غير دال
		السنة 4	-1.11	0.331	غير دال
		السنة 5	-3.93*	0.013	دال عند 0.05
الرضا عن المدرسين	السنة 2	السنة 1	1.51	0.124	غير دال
		السنة 3	1.82*	0.041	دال عند 0.05
		السنة 4	0.39	0.677	غير دال

غير دال	0.094	-2.42	السنة 5	السنة 3	الرضا عن المدرسين
غير دال	0.777	-0.310	السنة 1		
دال عند 0.05	0.041	-1.82*	السنة 2		
غير دال	0.183	-1.42	السنة 4		
دال عند 0.01	0.006	-4.25*	السنة 5		
غير دال	0.331	1.11	السنة 1	السنة 4	الرضا عن المدرسين
غير دال	0.677	-0.39	السنة 2		
غير دال	0.183	1.42	السنة 3		
غير دال	0.072	-2.82	السنة 5		
دال عند 0.05	0.013	3.93*	السنة 1	السنة 5	الرضا عن المدرسين
غير دال	0.094	2.42	السنة 2		
دال عند 0.01	0.006	4.25*	السنة 3		
غير دال	0.072	2.82	السنة 4		

من قراءة الجدول (6) نلاحظ أن الدلالة الإحصائية هي (0.034)، وهي أصغر من (0.05)، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس "الرضا عن أعضاء الهيئة التدريسية" وفقاً لمتغير السنة الدراسية، وبالرجوع إلى الجدول (7) للمقارنات المتعددة قد ظهرت تلك الفروق كما يلي: - وجود فروق بين طلبة السنة الأولى وطلبة السنة الخامسة لصالح طلبة السنة الخامسة، كما توجد فروق بين طلبة السنة الثالثة وطلبة السنة الخامسة لصالح طلبة السنة الخامسة، وهاتين النتيجتين تتفقان مع نتيجة إحدى الدراسات التي أثبتت أن طلبة السنة الأولى في المرحلة الجامعية هم أقل رضاً عن أعضاء الهيئة التدريسية من طلبة السنوات الأكبر الذين يبحثون عن علاقات تتميز بالقرب والتواصل والتفاعل مع المدرسين (Joyce, 2009, 22)، كما تتفقان مع نتيجة دراسة صالحة (2013)، التي توصلت إلى نتائج تتعلق بتأثير السنة الدراسية على رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية. إن الطالب في السنة الأولى من المرحلة الجامعية غالباً ما يعاني من بعض المشكلات التي تتعلق بسوء التكيف مع هذه المرحلة الجديدة لما يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة من حيث عدد الطلبة، طبيعة المحاضرات، النظام التدريسي، طبيعة العلاقة مع المدرسين، والعديد من الأمور التي تختلف عن المرحلة الدراسية السابقة، وما تلبث أن تبدأ هذه المشكلات بالتلاشي مع انتقال الطالب إلى السنوات الأعلى في الكلية، حيث يصبح الطالب أكثر انسجاماً مع زملائه، وأكثر فهماً لكل الأنظمة والقوانين التي تحكم طبيعة دراسته، وتصبح علاقاته مع المدرسين أكثر انسجاماً وأكثر قرباً، وهذا ما يعتبر برأي الباحث السبب في النتيجتين السابقتين. كما نلاحظ من قراءة الجدول (7) وجود فروق بين طلبة السنة الثانية وطلبة السنة الثالثة لصالح طلبة السنة الثانية، وقد يرجع السبب في هذه النتيجة إلى أن قسماً كبيراً من طلبة السنة الثالثة قد يعاني من ازدياد عدد المواد الدراسية التي لم ينجح فيها، بسبب تراكم بعض المواد من السنتين الأولى والثانية، ما يسبب في زيادة الضغوط الدراسية على ذلك الطالب، وبالتالي تراجع حالة الرضا الأكاديمي، والذي يُعتبر الرضا عن المدرسين جزءاً منها.

الاستنتاجات والتوصيات:

1. بناءً على ما أشارت إليه نتائج البحث يمكن التوصل إلى ما يلي:
1. التأكيد على تخصيص عدد للساعات المكتبية لأعضاء الهيئة التدريسية، وتوزيعها بشكل يناسب فراغات الطلبة.
2. ضرورة الاستمرار في النقيوم الدّوري لحالة رضا الطلبة عن أعضاء الهيئة التدريسية في كليات الجامعة.
3. تعميم نتائج هذا البحث على مكاتب السادة العمداء في كليات الجامعة من أجل تعزيز نقاط القوة التي تميّز العلاقات بين المدرّسين والطلّبة في كلياتهم، وتلافي نقاط الضعف والخلل التي تسود تلك العلاقات أحياناً.

المراجع:

- 1- أبو صاع، جعفر. مشكلات الاتصال بين طلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم . جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2006، 107.
- 2- حسن، عبد الحميد سعيد؛ إبراهيم، محمد عبد الله؛ الظفري، سعيد. الرضا عن الخبرات الأكاديمية لدى خريجي قسم الأصول والإدارة التربوية في كلية التربية في جامعة السلطان قابوس ، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27، العدد 3+4، 2011، 513-555.
- 3- الحسينية، سليم إبراهيم . مدى رضا طلبة كلية الاقتصاد في جامعة حلب عن مستوى الأداء الإداري والأكاديمي لكتبتهم: دراسة مسحية. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 25، العدد الثاني، 2009، 285-312.
- 4- الدمياطي، سلطنة ابراهيم. المشكلات الأكاديمية لطالبات جامعة طيبة وعلاقتها بمستوى الأداء- دراسة ميدانية، ورقة عمل مقدّمة في ندوة التعليم العالي للفتاة، الأبعاد والتطلعات. جامعة طيبة، المدينة المنورة، 2010، 96-141.
- 5- الرفوع، محمد أحمد؛ القرارة، أحمد عودة، التكيف وعلاقته بالتحصيل الدراسي" دراسة ميدانية لدى طالبات تربية الطفل بكلية الطفلة الجامعية التطبيقية في الأردن. مجلة جامعة دمشق، المجلد 20، العدد الثاني، 2004، 119-146.
- 6- الشامي، ابراهيم عبد الله. بعض مهام أعضاء هيئة التدريس وواقع أدائها كما يدركه الطلاب والأعضاء بجامعة الملك فيصل بالإحساء، كلية التربية، جامعة الملك فيصل، مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، السنة الثالثة، العدد السادس، 1994، 101-136.
- 7- صوالحة، محمد أحمد؛ الزعبي، محمد محمود. اتجاهات طلبة معلّم الصف في جامعة جرش نحو تخصصهم الأكاديمي وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الثالث، 2012، الأردن، 419-447.
- 8 - صوالحة، عونية عطا؛ العمري، أسماء. دراسة وصفية لأهمية الحاجات الأكاديمية في جامعة عمان الأهلية ومستوى رضا الطلبة عن مدى تحقّق هذه الحاجات ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 21، العدد 1، 2013، الأردن، 401-447.

- 9-** علاء الدين، جهاد محمود؛ نصّار، يحيى. *درجة الأهمية والرضا عن الخبرات الجامعية الأكاديمية والإدارية لدى طلبة الجامعة الهاشمية، دراسات، العلوم التربوية، المجلد 35، (ملحق)، الجامعة الهاشمية، الزرقاء، الأردن، 2008، 655-683.*
- 10-** عمرو، نعمان؛ بنات، بسام؛ مخلوف، شاديا. *المشاكل الدراسية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة كلية التربية، العدد 35، جامعة عين شمس، مصر، 2011، 38.*
- 11-** القريب، ريم جمال زكي. *واقع الاتصال الأكاديمي في جامعة النجاح الوطنية وعلاقته بالرضا عن الحياة الجامعية من وجهات نظر الطلبة. قُدّمت هذه الأطروحة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2012، 164.*
- 12-** وطفة، علي أسعد. *التفاعل التربوي بين الطلاب وأعضاء الهيئة التدريسية: موازنة بين آراء طلاب جامعتي الكويت ودمشق. المجلة التربوية، مجلة فصلية محكمة تُعنى بالدراسات التربوية تصدر عن مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، 1993، 76-129.*
- 13-** يونس، كريمة، الاغتراب النفسي وعلاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلبة الجامعة، دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة مولود معمري بتيزي وزو. *كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المدرسي، الجزائر، 2012، 213.*
- 14-** Gruber, Thorsten; Fub, Stefan; Voss, Roediger; Glaeser-Zikuda, Michaela, *Examining student satisfaction with higher education services: using a new measurement tool. International Journal of Public Sector Management, Emerald Group Publishing Limited, 23 (2), 2010, 105 - 123.*
- 15-** Joyce, Gerard J; Washington, D. C. *Student Satisfaction with the Academic Experience, The Catholic University of America, copyright by Pro Quest LLC, United States, 2009, 153.*
- 16-** Kimani, Sarah Wambui. *Comparative Analysis of Business Students' Perceptions of Service Quality Offered in Kenyan Universities, International Journal of Business Administration, The Catholic University of Eastern Africa, Nairobi, Kenya, Vol. 2, No. 1. 2011, 98-112.*
- 17-** Sweeney, Lorraine, *A Predictive Model of Student Satisfaction, Ireland, Irish Journal of Academic Practice, Volume 5, Issue 1, Article 8, 2016, 30.*
- 18-** Turner, Geoff; Minnone, Clemente. *Proceedings of the 3rd European Conference on Intellectual Capital, Published by Academic Publishing international Limited Reading, University of Nicosia, Cyprus, 2011, 609.*